

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Samsul. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal dinamika ekonomi dan bisnis* Vol. 8 No. 1 Maret 2011.
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- A.Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Service Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Clark, B. H. (2000), "Managerial Perception of Marketing Performance : Efficiency, Adaptability, Effectiveness and Satisfaction", *International Journal of Business Performance Management*, Vol. 3, Winter, pp. 231 – 244.
- Evawati, (2012). Kualitas Produk dan Citra Merek (Brand Image) Mc Donald: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, Jilid 1, Nomor 2, November 2012. Hlm. 184 – 191. Universitas Mercu Buana.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andy Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep It I* , Kentucky : Mc Graw Hill.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation and Control"* (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Armstrong, G. 2010. *Principles of marketing 13e*. Pearson Education, Inc. new Jersey.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. 2010. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Dialihbahasakan oleh : Benyamin Mollan. Edisi 12. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.

- _____. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Omar, N. A., Wel, C.A.C., Aziz, N.A., Alam, S.S., 2013. Investigating the structural relationship between loyalty programme service quality, satisfaction and loyalty for retail loyalty programmes: evidence from Malaysia. *Meas. Bus. Excell.* 17, 33 – 50.
- Osman, Z., Sentosa, I., 2014. Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry. *Int. J. Econ. Finance Manag.* 3 (2).
- Parasuraman, A. A. Zeithamal, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall)
- Purba, J, S. 2012. *Analisis Pengaruh Persepsi Nilai Konsumen Terhadap Minat Beli Produk Private Label Hypermarket Carrefour Di Kota Semarang*. Skripsi hal. 41 – 42. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Service*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saili, T., Mingli, Z., Zhichao, C., 2012. The effects of loyalty programs on customer loyalty : The mediating role of customer value and the moderating role of relationship benefits. *Afr. J. Bus. Manag.* 6, 4295 – 4309.
- Saputro, Ropinov. 2010. Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Sutanto, J.E., Hongdiyanto, C., Minantyo, H., 2014. The Influence Service Quality Product Quality To Customer Satisfaction (A Case Study At Modern Riteil In East Java). *First Int. Entrep.* 89 – 100.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*. Penerbit : Marknesis. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis Modern*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta, Andi.
- Wulandari, Nur. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Diponegoro.